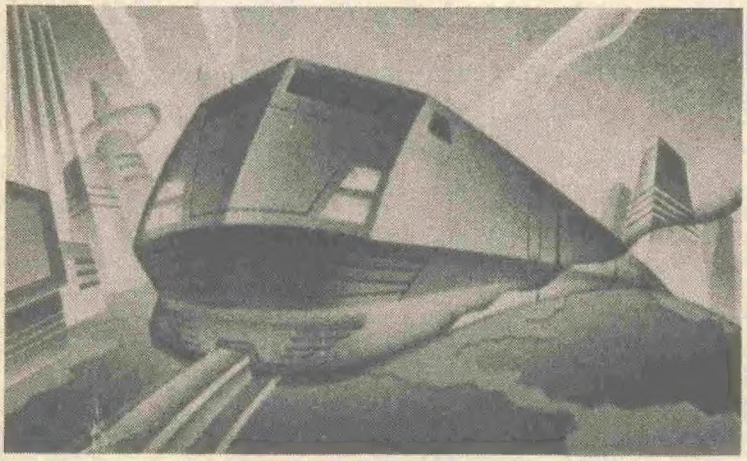
ชรินทร์ วัชรินทร์วงศ์

ยุทธการแห่งชัยชนะ



ในกระบวนการของ IT ให้อะไรบ้าง ที่จะใช้เป็นเครื่องมือแห่งชัยชนะ

สำหรับเรื่องในฉบับนี้ผมขอเสนอให้ท่านผู้อ่านพิจารณาในเรื่องที่เกี่ยวกับ

1. จริงหรือที่ว่าในยุค IMF มีแต่ผู้แพ้
2. ในยุคนี้ใครคือคนที่ไม่ตกงาน
3. ทำอย่างไรจึงจะให้วิกฤตกลับมาเป็นโอกาส
4. IT คือ เครื่องมือแห่งชัยชนะ

ประเทศไทยในปีพ.ศ. นี้ (มิถุนายน 2541) ย่อมเป็นที่เข้าใจของคนไทยทั้งหกสิบล้านคนว่า เป็นช่วงที่ประเทศอยู่ในภาวะวิกฤตทางด้านเศรษฐกิจที่ไม่เคยมีมาก่อน ไม่ว่าจะหันไปทางใดก็ได้ข่าวว่าบริษัทมากมายต้องปิดกิจการ นอนตื่นขึ้นมาในแต่ละวัน มีข่าวของธนาคาร สถาบันการเงินล้มบ้าง ขาดทุนบ้าง รวมไปถึงบริษัทประกันภัยต่าง ๆ ข่าวว่าคนมากกว่าสองล้านคนตกงาน ตั้งแต่เป็นเรื่องตื่นเต้นจนท้ายที่สุดการพบหน้ากันจะทักทายกันด้วยคำถามแรกก็คือ ยังมีงานทำอยู่หรือไม่ ซึ่งถือเป็นเรื่องธรรมดา คนที่เคยรับเงินเดือนในหลักแสน กลายมาเป็นคนรับเงินเดือนสองสามพันบาท และสิ่งที่ต้องเผชิญในระยะเวลาสั้นก็คือ ไตรมาสที่สองของปีพ.ศ. 2541 ยังไม่รู้ว่าจะมีอะไรเกิดขึ้น เรื่องข้างต้นเขย่าขวัญคนไทยทั้งหกสิบล้านคน ให้อกสั่นขวัญหาย

จริงหรือที่สภาพอันย่ำแย่ของเมืองไทยในขณะนี้ไม่มีทางแก้ ผู้เขียนไม่ใช่นักเศรษฐศาสตร์ที่ยิ่งใหญ่ ไม่ใช่นักการเงินการธนาคาร ไม่ใช่ผู้ที่จะกอบกู้เศรษฐกิจของเมืองไทย แต่ขอให้ท่านหันมาพิจารณาในวงแคบอันเป็นเรื่องใกล้ตัว ซึ่งเป็นเรื่องเฉพาะบุคคลว่าในภาวะอย่างนี้เราควรจะดำรงชีวิตนำครอบครัวให้ผ่านพ้นวิกฤตได้อย่างไร

ในยุคนี้ใครคือคนที่ไม่ตกงาน บนความยุ่งยากทุกชีวิต ต่างก็ต้องดิ้นรนหาทางรอด ตัวเลขของคนสองล้านคนที่ตกงานอาจจะเป็นตัวเลขข้างน้อย ใครเล่าที่จะสามารถหางานง่าย รายได้ดี ในเวลานี้ ท่านผู้อ่านลองคิดถึงเรื่องที่สมมติขึ้นดังต่อไปนี้ว่าเป็นจริงหรือไม่ ขณะนี้มีบริษัทมากมายที่ประสบปัญหาขาดสภาพคล่องต้องหาทางอยู่รอดจำนวนมาก ถ้าสมมติว่ามีใครสักคนหนึ่งสามารถบอกบริษัทเหล่านั้นว่า ผมสามารถที่จะมากอบกู้สถานการณ์ของบริษัทท่านให้อยู่รอดรวมทั้งมีกำไร เจริญรุ่งเรือง ก้าวหน้าในสภาวะอย่างนี้ คำถามมีอยู่ว่าบริษัทเหล่านั้นจะรีบรับคน ๆ นั้นหรือไม่ และถ้าคน ๆ นั้นทำได้จริงจะมีชื่อเสียงเป็นที่ยกย่องสักเพียงใด คน ๆ นั้นคือใคร คำตอบสั้นและง่ายที่สุด เขาผู้นั้นคือคนเก่ง ฉะนั้นคำตอบที่ว่าใครคือคนที่ไม่ตกงานก็คือ คนเก่งในยุคนี้ ไม่มีวันตกงาน นอกจากนั้นยังหางานง่าย รายได้ดี เช่นเดียวกับคนในยุคเศรษฐกิจรุ่งเรือง หากท่านจะถามว่าแล้วคนประเภทนี้มีจริงหรือ ผมใคร่ขอให้ท่านพิจารณาคนที่ยังมีงานทำอยู่ในบริษัทต่าง ๆ เทียบกับคนที่ต้องออกจากงานไปแล้ว ย่อมเป็นที่แน่นอนว่าคนที่ยังเหลืออยู่ในบริษัทต่าง ๆ นั้น แต่ละบริษัทคัดเลือกเอาคนเก่งไว้ทั้งสิ้น ส่วนคนที่ต้องออกจากงานไปแล้ว และกำลังจะตกงานในรอบต่อ ๆ ไปย่อมเป็นไปตามลำดับของความเก่ง ตัวอย่างนี้คือบทพิสูจน์ที่ว่าคนเก่งไม่ตกงาน นอกจากนั้นยังถูกแย่งตัวให้ไปช่วยกอบกู้สถานการณ์ของบริษัทที่กำลังย่ำแย่ไปไม่รอดอีกด้วย

ที่ว่าคนเก่งมีมุมมองอย่างไร คนเก่งในยุคนี้ต้องคิดทัน ทำทัน คิดตามกระแสโลก ทำตามวัฒนธรรมของการดำเนินธุรกิจสากล ดั่งคนที่เพื่อนพ้องชาวไอทีรู้จักดีคนหนึ่งซึ่งเขาพูด

ว่า "ผมทำได้ คุณก็ต้องทำได้" (คุณแจ็คครับ ผมขอโทษด้วยที่เอาเรื่องของคุณมาเป็นตัวอย่าง) นักพูด นักคิดหลายคน จึงใช้คำว่า "ทำวิกฤตให้เป็นโอกาส"

อะไรเป็นเครื่องมือแห่งชัยชนะ ในสภาวะเช่นนี้ย่อมเป็นที่พิสูจน์ได้ว่าบนความสามารถของคนเก่ง ซึ่งมีสมองที่รู้จักช่วงชิงโอกาส มีกลยุทธ์ที่จะเอาโทษมาเป็นประโยชน์ มีความรอบรู้ในเนื้อหาวิชาการทุกสาขาวิชา แต่สิ่งหนึ่งที่จะต้องรู้จักนำมาใช้เป็นเครื่องมือแห่งชัยชนะนั่นคือ Information Technology ในกระบวนการของ Information Technology ให้อะไรบ้างที่จะใช้เป็นเครื่องมือแห่งชัยชนะ

สิ่งแรกคือ การกำหนดมาตรฐานการบริหาร คงเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าขณะนี้ในยุคซึ่งโลกไร้พรมแดน มาตรฐานการบริหารต่าง ๆ จะถูกกำหนดไว้เป็นรูปแบบเดียวกัน และทุกรูปแบบจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นตัวกำหนด ตัวอย่างเช่น ถ้าท่านจะจัดตั้งธนาคารขึ้นใหม่ในวันนี้ รูปแบบของการบริหารธนาคารจะต้องทำให้เหมือนกับธนาคารอื่น ๆ ที่มีอยู่แล้ว เช่น ธนาคารที่ตั้งใหม่จะต้องมีตู้เอทีเอ็มเช่นเดียวกับธนาคารอื่น ๆ รวมทั้งตู้เอทีเอ็มนั้นจะต้องเป็นระบบเดียวกันกับที่ธนาคารอื่น ๆ ใช้อยู่ สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ นี่คือรูปแบบตัวอย่างของการนำ IT มาเป็นมาตรฐานการบริหารงาน อย่างไรก็ตาม วิวัฒนาการในการบริหารก็จะก้าวไปอย่างรวดเร็ว ท่านจะเห็นว่าห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ ซึ่งขณะนี้ในชื่อยี่ห้อเดียวกันก็มีอยู่ทั่วโลก ทางด้านอาหาร ยกตัวอย่างเช่น อาหารประเภทไก่ทอดของยี่ห้อที่มีจำหน่ายทุกหนแห่งในโลก อาหารประเภทเครื่องดื่ม อาหารประเภทไอศกรีม ในธุรกิจเหล่านี้สามารถมีสาขาดำเนินการอยู่ทั่วโลกโดยอยู่ในมาตรฐานเดียวกันโดยวิธีใช้คอมพิวเตอร์เป็นตัวกำหนดมาตรฐานในการบริหาร

วิธีที่สอง ใช้คอมพิวเตอร์เป็นมาตรฐานการใช้เวลา ในปัจจุบันนี้ใน 1 วัน ใน 1 ชั่วโมง ใน 1 นาที ยุทธการแห่งชัยชนะก็คือ ใครสามารถทำงานได้มากกว่ากัน ในที่นี้มิได้หมายถึงความเร็วที่เรียกว่า Internal Speed ของคอมพิวเตอร์ แต่ผู้เขียนมุ่งให้เห็นถึงผลผลิตที่ได้จากงานใน 1 หน่วยเวลา ถ้าใครทำได้มากกว่าคนนั้นย่อมเป็นผู้ชนะ คอมพิวเตอร์จะช่วยเรื่องนี้ได้อย่างไร ขบวนการปฏิบัติงานที่เราเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้นั้น คอมพิวเตอร์สามารถที่จะทำให้งานขององค์กรลื่นไหลไปเป็นระบบ เพราะสามารถควบคุมเวลาการทำงาน สามารถเร่งรัดเวลาการทำงานของแต่ละจุดให้สอดคล้องกัน ถ้าจุดใดไม่ทำงานตามเวลาที่กำหนด ก็จะเกิดความล่าช้าที่จุดนั้น เครื่องคอมพิวเตอร์ก็สามารถที่จะทำการเตือนหรือให้ข้อเท็จจริงในการล่าช้าได้ การที่จะมีชัยชนะในเรื่องเวลาทำงานนั้นมิได้หมายถึงจุดใดจุดหนึ่งทำงานเร็ว แต่ทุกจุดขององค์กรต้องสามารถชนะในเรื่องเวลาการทำงานได้ คอมพิวเตอร์สามารถที่จะปรับและควบคุมการทำงานให้สอดคล้องกันทั้งองค์กรได้

ประการที่สาม ชัยชนะโดยการตัดสินใจในระบบคอมพิวเตอร์นั้นเมื่อนำมาใช้งานในระดับต่าง ๆ แล้ว เรื่องราวอันเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งหมดจะถูกเก็บรวบรวมไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ มีการสร้างสมข้อมูลในรูปแบบที่ถูกต้อง เรียบร้อย ลักษณะข้อมูลที่อยู่ในคอมพิวเตอร์ที่เก็บไว้อย่างเป็นระเบียบในทุกเรื่องทุกราวก็คือ ลักษณะของ Database นั่นเอง เมื่อคอมพิวเตอร์สร้าง Database ไว้อย่างสมบูรณ์แล้วทำการประมวลผล Database ที่อยู่ในคอมพิวเตอร์ก็จะได้ข่าวสาร จะได้สิ่งซึ่งผู้บริหารสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจได้ และการตัดสินใจนี้จะเป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง สามารถที่จะนำองค์กรไปสู่ชัยชนะได้ สำหรับการตัดสินใจนี้จะให้ความเชื่อมั่นเพียงใดย่อมมีความสัมพันธ์กับการรวบรวมข้อมูลไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ข้อมูลเหล่านั้นต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน ถูกต้อง และทันเวลา เมื่อมีข้อมูลดังกล่าวประกอบกับมีระบบประมวลผลที่สร้างไว้อย่างดีแล้วก็ย่อมจะให้ข่าวสารให้สิ่งซึ่งผู้บริหารที่จะใช้ในการตัดสินใจเพื่อบริหารองค์กรต่อไป

ประการที่สี่ การใช้ Information Technology ประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้ การที่องค์กรใดองค์กรหนึ่งสามารถปฏิบัติงาน ประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ทั้งภายในและนอกประเทศ ย่อมได้เปรียบในวิถีทางธุรกิจ ขณะนี้เราจะเห็นสภาพการประกอบธุรกิจที่เป็นลักษณะของธุรกิจเดียวทั้งโลก ซึ่งมิได้หมายถึงธุรกิจของเมืองใดเมืองหนึ่ง ประเทศใดประเทศหนึ่ง อาทิ การขายไก่ทอด การขายไอศกรีม การดำเนินธุรกิจห้างสรรพสินค้า สิ่งเหล่านี้ท่านคงทราบดีแล้ว ตัวอย่างของธุรกิจที่เห็นได้ชัดเจนมีความจำเป็นต้องประสานงานกับหน่วยธุรกิจทั้งภายในและภายนอก ซึ่งน่าจะนำมาเป็นกรณีศึกษา ได้แก่ ธุรกิจการบิน แต่ละสายการบินมีเครือข่ายอยู่ทั้งภายในและภายนอกประเทศ นอกจากภายในเครือข่ายของแต่ละสายการบินแล้วทุกสายการบินยังมีความจำเป็นที่จะต้องทำงานร่วมกับสายการบินอื่น ๆ ทั่วโลก จะเห็นว่าตัวอย่างที่กล่าวมาแล้ว การประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกได้จะเป็นวิธีการที่นำไปสู่ชัยชนะในยุคของเศรษฐกิจตกต่ำได้เป็นอย่างดี และการประสานงานเช่นนี้จะทำได้ก็ต่อเมื่อหน่วยงานนั้น ๆ ได้นำ Information Technology เข้ามาใช้เท่านั้น

ประการที่ห้า การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เห็นว่า เป็นองค์กรสมัยใหม่กับทั้งแสดงศักยภาพที่จะก้าวไปสู่อนาคต Information Technology เป็นเครื่องมือสำหรับปัจจุบันสู่อนาคต ทำการติดต่อธุรกิจของบริษัทใดที่ไม่ใช้ Internet รวมทั้ง E-Mail เป็นสื่อในการประกอบธุรกิจ ย่อมประสบปัญหาการติดต่อประสานธุรกิจ จนถึงขั้นไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้

ตามที่ผมได้นำสาระสำคัญเกี่ยวกับ Information Technology ที่สร้างข้อได้เปรียบในการบริหารองค์กร ในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น ยุทธการแห่งชัยชนะจึงประกอบด้วยคนเก่งที่มี IT เป็นเครื่องมือในการบริหาร